

Édition 05/2023

# Conditions générales d'assurance (CGA). Couverture complémentaire.

Européenne Assurances Voyages ERV  
Case postale, 4002 Bâle, +41 58 275 27 27  
info@erv.ch, www.erv.ch



# Informations sur votre assurance

Chère cliente,  
Cher client,

Nous tenons à vous renseigner sur l'identité de l'assureur et sur les principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi sur le contrat d'assurance).

Si, dans le texte ci-après, seul le genre masculin est employé pour les dénominations de personnes dans le but de faciliter la lecture, celui-ci sous-entend néanmoins toujours les personnes du sexe féminin.

## Qui sont vos partenaires contractuels?

Le porteur de risques pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall. Responsable de la présente assurance: Européenne Assurances Voyages (nommée ERV dans les Conditions générales d'assurance), succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA dont le siège social est situé St. Alban-Anlage 56, case postale, CH-4002 Bâle.

## Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est DER Touristik Suisse AG, dont le siège social est situé à Herostrasse 12, CH-8048 Zurich.

## Quelle loi ou quelles bases du contrat sont applicables?

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Les bases du contrat sont constituées par exemple par la proposition, l'information client, les Conditions générales d'assurance, le cas échéant d'autres Conditions particulières ou complémentaires ainsi que la police. Au surplus, le présent contrat est régi par la loi fédérale sur le contrat d'assurance. Si le preneur d'assurance est domicilié ou a son siège dans la Principauté de Liechtenstein, le droit liechtensteinois ainsi que les dispositions de la loi liechtensteinoise sur le contrat d'assurance s'appliquent.

## Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Les événements dont la survenance fonde l'obligation de prestation d'ERV découlent de la couverture d'assurance choisie, dont la souscription est confirmée au moyen de la confirmation de réservation du voyage du preneur d'assurance, des Conditions générales d'assurance (CGA) correspondantes et des Conditions particulières (CP) éventuelles.

## De quelle assurance s'agit-il?

Vos assurances sont en principe des assurances dommages. Les assurances de sommes sont expressément désignées comme telles dans les documents contractuels (p. ex. la proposition, la police, les CGA).

## Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant, ou la limite maximale, ainsi que la nature des prestations d'assurance sont indiqués dans la confirmation de réservation du voyage du preneur d'assurance et dans les CGA et les CP correspondantes. Il en va de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

## Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, ERV accorde une couverture d'assurance aux personnes mentionnées sur la confirmation de réservation du voyage du preneur d'assurance ainsi qu'un droit d'action directe en rapport avec les prestations d'assurance. Les personnes assurées sont celles stipulées dans la confirmation de réservation du voyage et les Conditions générales d'assurance (CGA).

## Quel est le montant de la prime due?

La prime est expressément communiquée dans le cadre de la procédure d'adhésion au contrat d'assurance collective. Les détails sur la prime ainsi que sur les taxes et contributions légales (p. ex. droit de timbre fédéral) figurent dans l'avis de prime ou dans la confirmation de réservation du voyage du preneur d'assurance.

## Quelles sont les obligations lors de la conclusion du contrat?

En tant que proposant, le preneur d'assurance est tenu, en vertu de l'art. 6 de la loi sur le contrat d'assurance, de répondre de manière complète et correcte aux questions de la proposition (par exemple date de naissance, sinistres antérieurs). Si, lors de la conclusion de l'assurance, le preneur d'assurance ou la personne assurée a répondu de manière incomplète ou fautive à une question posée par écrit ou sous toute autre forme de texte, ERV est en droit de résilier le contrat dans les quatre semaines à compter de la prise de connaissance de la violation de l'obligation de déclarer. Si le contrat prend fin par suite d'une telle résiliation, l'obligation de verser des prestations s'éteint également pour les sinistres déjà survenus dans la mesure où le fait déclaré de façon incomplète ou fautive a influé sur la survenance ou l'étendue du sinistre. Si des prestations ont déjà été fournies, Helvetia peut en demander le remboursement.

## Quelles sont les autres obligations des personnes assurées?

Les personnes assurées sont notamment tenues de respecter les obligations suivantes:

- En cas de sinistre, la personne assurée doit immédiatement le signaler à ERV.
- Lors d'investigations d'ERV, par exemple en cas de sinistre, le preneur d'assurance et les personnes assurées sont tenues de coopérer (devoir de coopération).
- En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour réduire et élucider le dommage (obligation de réduire le dommage).
- Si la modification de faits importants contenus dans la proposition d'assurance et dans la police a pour effet d'aggraver le risque, ERV doit en être informée immédiatement (aggravation du risque).

## Quand votre contrat d'assurance débute-t-il et prend-il fin?

La couverture débute à la date de l'adhésion au contrat collectif et dure conformément aux informations figurant sur la confirmation de réservation de voyage du preneur d'assurance.

## Quand existe-t-il un droit de révocation?

Le preneur d'assurance peut révoquer sa proposition de contrat ou l'acceptation de ce dernier par écrit ou sous toute autre forme de texte. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que le preneur d'assurance a proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si le preneur d'assurance communique sa révocation à ERV ou remet son avis de révocation à la poste le dernier jour du délai. Le droit de révocation est exclu pour les assurances collectives de personnes, les couvertures provisoires et les conventions d'une durée inférieure à un mois. Une prime annuelle/prime unique reste due lorsqu'un tiers lésé fait valoir de bonne foi des prétentions à l'encontre d'ERV.

## Quelles sont les données personnelles traitées et pourquoi?

Toutes les données personnelles sont traitées conformément à la législation sur la protection des données en vigueur. La responsable du traitement de vos données personnelles est ERV. Dans les indications sur la protection des données à l'adresse [www.erv.ch/protection-des-donnees](http://www.erv.ch/protection-des-donnees), vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement (p. ex. gestion des affaires d'assurance, activités de marketing, tarification et création de produits individuels, examen du risque et traitement des sinistres, destinataires en Suisse et à l'étranger) ainsi que vos droits.

## De quoi faut-il en outre tenir compte?

Le contrat d'assurance concret reste déterminant dans tous les cas.

**En cas de doute, seule la version allemande fait foi quant à l'interprétation et au contenu de l'ensemble de la documentation.**

# Conditions générales d'assurance (CGA)

- 1 Dispositions générales
- 2 Chien et chat
- 3 Bagages
- 4 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier
- 5 Aide d'insolvabilité d'une compagnie aérienne ou d'un prestataire
- 6 Éruptions volcaniques et événements naturels
- 7 Retards aériens
- 8 Glossaire

## Aperçu des prestations d'assurance

Il convient de noter que la couverture d'assurance ne comprend que les prestations et sommes d'assurance spécifiées dans l'aperçu ci-après. Les prestations/sommes d'assurance de l'assurance conclue restent toutefois déterminantes dans tous les cas. Sauf indication contraire, les sommes d'assurance maximales s'appliquent par événement.

Description des prestations d'assurance	Sommes assurées Sommes d'assurance maximales en CHF
<b>Couverture complémentaire</b>	
Durée d'assurance maximale	62 jours
Étendue territoriale de la couverture	monde entier
Franchise par sinistre	pas de franchise
<b>Chien et chat</b> Événements impliquant des animaux domestiques.	incl.
<b>Bagages</b> Bagages volés, dévalisés, endommagés ou retardés.	2000 par personne et par voyage
<b>Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier</b> Soins ambulatoires ou hospitalisation à l'étranger.	1 000 000 par personne
<b>Aide d'insolvabilité d'une compagnie aérienne ou d'un prestataire</b> Frais de modification de réservation en cas d'insolvabilité d'un prestataire.	2000 par personne
<b>Éruptions volcaniques et événements naturels</b> Impossibilité d'entreprendre ou de poursuivre le voyage suite à un événement naturel.	2000 par personne
<b>Retards aériens</b> Vol de correspondance manqué.	1000
<b>Centrale d'alarme</b>	<b>En cas d'urgence</b> , la centrale d'alarme est à la disposition de la personne assurée 24 heures sur 24, 365 jours par an. En cas d'incident pendant le voyage, contacter impérativement la centrale d'alarme: +41 848 223 330 ou +800 222 333 30.

## 1 Dispositions générales

### 1.1 Personnes assurées, disposition spéciale

- A Sont assurées les personnes dont le nom est mentionné sur la confirmation de réservation / l'avis de prime du preneur d'assurance.
- B Pour les personnes souffrant d'une maladie chronique, la capacité à voyager doit être attestée par un certificat médical établi juste avant la réservation d'une prestation de voyage.

### 1.2 Étendue de la couverture

- A L'assurance est valable dans le monde entier.
- B La durée de validité de l'assurance est limitée à la période prévue dans la confirmation de réservation du voyage du preneur d'assurance.

### 1.3 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements

- a) qui étaient déjà survenus ou étaient reconnaissables au moment de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage. La disposition figurant au ch. 4.6 a) demeure réservée;
- b) consécutifs à des maladies ou accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance, ou si un tel certificat a été obtenu uniquement par consultation téléphonique;
- c) qui font l'objet d'une déclaration établie par une personne (expert, médecin, etc.) directement bénéficiaire ou qui est parente ou parente par alliance de la personne assurée;
- d) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme;
- e) consécutifs à un enlèvement;
- f) consécutifs à une décision prise par les autorités (détention ou interdiction de sortie du territoire, fermeture de l'espace aérien, etc.), sous réserve des dispositions des ch. 6.2 et 6.3;
- g) survenant lors de la participation à
  - des compétitions, courses, rallyes ou entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux,
  - des concours ou entraînements en relation avec le sport professionnel ou avec un sport extrême,
  - des trekkings ou des excursions en montagne lorsque la hauteur de bivouac est supérieure à 4000 m,
  - des expéditions,
  - des entreprises téméraires/audacieuses pour lesquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave, les classifications de la Suva étant déterminantes.

- h) résultant de la conduite d'un véhicule automobile ou d'un bateau sans posséder le permis de conduire en vigueur exigé par la loi ou sans être accompagné conformément aux prescriptions légales;
- i) causés par un acte intentionnel ou une négligence grave, par omission ou consécutifs à un manquement au devoir usuel de diligence;
- k) causés sous l'influence d'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
- l) survenant lors de la perpétration intentionnelle de crimes ou de délits ou de leur tentative;
- m) commis par la personne assurée en lien avec le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
- n) causés par des radiations ionisantes quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome;
- o) qui sont la conséquence d'une pandémie.

### 1.4 Prétentions à l'encontre de tiers

- A Si la personne assurée a été dédommagée par un tiers responsable ou par l'assureur de ce dernier, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si ERV est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions contre les tiers jusqu'à concurrence des dépenses engagées par ERV.
- B En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), ERV fournit ses prestations de façon subsidiaire, sauf si les conditions d'assurance de l'autre assureur contiennent également une clause de subsidiarité; dans ce cas, les règles légales de la double assurance s'appliquent. En cas de prestation, la personne assurée s'engage à communiquer et à mettre à disposition l'ensemble des couvertures d'assurance dont elle bénéficie et autorise ERV à faire valoir d'éventuelles prétentions.
- C En cas de couvertures auprès de plusieurs compagnies concessionnaires, les frais ne sont remboursés qu'une seule fois au total.

### 1.5 Autres dispositions

- A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent par cinq ans.
- B L'ayant droit dispose exclusivement, comme for, de celui de son domicile suisse ou de celui du siège d'ERV, à Bâle.
- C Les prestations versées indûment par ERV et les frais s'y rapportant doivent lui être remboursés dans les 30 jours.
- D Le contrat d'assurance est exclusivement régi par le droit suisse, en particulier par les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).
- E Lors de l'évaluation de la situation visant à déterminer si un voyage à destination d'un pays est raisonnablement possible ou non en raison de grèves, de troubles de tout genre, d'une guerre, d'actes de terrorisme, d'épidémies, etc., seules les recommandations en vigueur ou les avertissements aux voyageurs officiels des

autorités suisses sont déterminants. Il s'agit en premier lieu des recommandations du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) et de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

- F ERV verse ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères a lieu sur la base du cours de change du jour auquel ces frais ont été payés par la personne assurée.
- G Une fois le sinistre payé par ERV, la personne assurée cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
- H ERV ne propose de couverture d'assurance et ne fournit de prestations en cas de sinistre ou d'autres prestations que dans la mesure où celles-ci ne constituent pas une violation ou restriction des résolutions de l'ONU ni une violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni et des États-Unis d'Amérique.

### 1.6 Obligations en cas de sinistre

Les informations sur la procédure à suivre en cas de sinistre figurent sur [www.erv.ch/der/procedure](http://www.erv.ch/der/procedure).

- A Veuillez vous adresser
- en cas de sinistre, au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, [www.erv.ch/sinistre](http://www.erv.ch/sinistre), [sinistres@erv.ch](mailto:sinistres@erv.ch),
  - en cas d'urgence, à la centrale d'alarme (24 heures sur 24), soit au numéro +41 848 223 330, soit au numéro gratuit +800 222 333 30. Elle est à votre disposition jour et nuit (y compris les dimanches et jours fériés). La centrale d'alarme vous conseillera sur la procédure appropriée et vous apportera l'aide nécessaire.
- B La personne assurée/l'ayant droit doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin d'éviter ou d'atténuer les conséquences du sinistre et d'élucider ses circonstances.
- C L'assureur doit recevoir
- immédiatement les renseignements demandés,
  - les documents nécessaires et
  - les coordonnées bancaires (IBAN du compte bancaire ou postal).
- D En cas de maladie ou d'accident, il convient de consulter immédiatement un médecin, de l'informer du voyage prévu et de suivre ses prescriptions. La personne assurée/l'ayant droit doit délier les médecins qui l'ont traité-e de leur secret professionnel vis-à-vis de l'assureur.
- E Les originaux de tous les documents et les objets endommagés doivent être conservés et mis à disposition sur demande d'ERV.

### 1.7 Violation fautive des obligations en cas de sinistre

- A En cas de violation fautive des obligations lors d'un sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été respectées.
- B Aucune prestation de l'assureur n'est exigible dans les cas suivants s'il en résulte un préjudice pour l'assureur:
- on déclare sciemment des faits inexacts,
  - la personne assurée dissimule des faits ou
  - l'assuré omet de remplir les obligations fixées (notamment rapport de police, procès-verbal de constatation, confirmation et quittances), et qu'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

## 2 Chien et chat

### 2.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

- A L'assurance n'est valable que si la personne assurée possède une assurance voyage valable couvrant les frais d'annulation et l'assistance SOS pendant au moins toute la période d'assurance conformément au ch. 2.1 B. Peu importe qu'il s'agisse d'une assurance voyage d'ERV ou d'une autre société suisse.
- B La couverture d'assurance commence à la conclusion de l'assurance et est valable dans le monde entier jusqu'à la fin du voyage réservé (max. 62 jours de voyage).

### 2.2 Événements assurés

ERV garantit une couverture d'assurance si la personne assurée ne peut pas effectuer le voyage réservé ou doit l'interrompre de manière anticipée

- si le chien/chat appartenant à la personne assurée tombe gravement malade, est victime d'un accident ou décède.

### 2.3 Prestation assurée

- A L'événement qui provoque la cessation, l'interruption ou la prolongation de la prestation de voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Des événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.
- B En cas de survenance de l'événement assuré, ERV rembourse les frais d'annulation survenus effectifs ou les frais de voyage de retour imprévus en cas d'interruption anticipée du voyage (assistance SOS). Au total, cette prestation est limitée au prix du voyage ou à la somme assurée au titre des frais d'annulation ou aux frais du voyage de retour imprévus en cas d'interruption anticipée du voyage (assistance SOS). Elle s'élève au maximum à
- CHF 5000.– par événement au titre des frais d'annulation;
  - CHF 2000.– par événement au titre des frais de voyage de retour imprévus.
- C Les prestations d'ERV sont basées sur les conditions d'assurance en vigueur et sur les prestations assurées d'une assurance existante pour les frais d'annulation et les frais de retour. **Toutes activités commerciales en rapport avec les animaux sont exclues.**

## 3 Bagages

### 3.1 Étendue de la couverture, durée de validité, dispositions spéciales (règles de conduite à adopter durant les voyages)

- A La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant toute la durée de la prestation de voyage réservée (max. 62 jours).

- B Les objets de valeur, lorsqu'ils ne sont ni portés ni utilisés, doivent être
- remis en dépôt ou confiés à un vestiaire gardé ou
  - être déposés dans un coffre muni d'une fermeture spéciale, placé dans un local fermé à clé et non accessible à tout le monde. Les sacs de tous genres, beauty cases et attaché-cases, ainsi que les coffrets à bijoux ne sont pas considérés comme des coffres.
- C Les conseils aux voyageurs fournis par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) concernant la destination respective, en particulier sur la criminalité en présence et les mesures de précaution associées, doivent être respectés et suivis.

### 3.2 Objets assurés

- A L'assurance couvre tous les objets emportés par les personnes assurées et destinés à leur besoin personnel durant le voyage.
- B La couverture d'assurance pour les équipements sportifs, chaises roulantes et poussettes pour enfants est valable uniquement pendant le transport par un moyen de transport public, et ce aussi longtemps que ces objets sont confiés à l'entreprise de transport.
- C Les moyens auxiliaires médicaux nécessaires doivent être à portée de main à tout moment, à l'exclusion des objets qui, pendant le transport via un moyen de transport public, doivent impérativement être confiés à la compagnie de transport.

### 3.3 Objets non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- a) les espèces, titres de transport, valeurs mobilières, logiciels, métaux précieux, actes officiels et documents quels qu'ils soient, pierres précieuses et perles, objets à usage professionnel, objets d'art et de collection, instruments de musique, véhicules à moteur, remorques, bateaux, planches de surf, caravanes et aéronefs, accessoires compris;
- b) les objets de valeur couverts par une assurance particulière;
- c) les moyens auxiliaires médicaux volontairement confiés à la compagnie de transport en vue de leur acheminement.

### 3.4 Événements assurés

- A Sont assurés:
- le vol, le vol avec effraction, le détournement,
  - l'endommagement ou la destruction,
  - la perte pendant le transport effectué par un moyen de transport public, dans la mesure où les bagages ont été confiés à la compagnie de transport pendant le trajet,
  - la livraison tardive d'au moins 6 heures par un moyen de transport public.
- B Les événements survenant dans un camping sont assurés dès lors qu'ils surviennent dans l'enceinte d'un terrain de camping officiel.

### 3.5 Prestations assurées

- ERV indemnise:
- a) la valeur vénale en cas de dommage total ou de perte définitive d'objets assurés. On entend par valeur vénale le prix d'acquisition initial, déduction faite d'une moins-value de 10% au minimum par an à partir de la date d'achat, mais au maximum de 50% au total;
- b) les frais de réparation en cas de dommage partiel, jusqu'à concurrence de la valeur vénale;
- c) l'ensemble des objets de valeur à leur valeur vénale, jusqu'à concurrence toutefois de 50% de la somme assurée;
- d) les lunettes, lentilles de contact, prothèses et chaises roulantes à leur valeur vénale, jusqu'à concurrence de 20% de la somme assurée;
- e) les frais de reconstitution en cas de vol ou de perte définitive de passeports, cartes d'identité, permis de conduire, permis de circulation et autres documents semblables, ainsi que des clés;
- f) en cas de vol ou de perte définitive de cartes de crédit et de téléphones portables, l'organisation du blocage (et non les frais correspondants);
- g) en cas de livraison tardive des bagages par un moyen de transport public, les frais d'acquisition des choses absolument indispensables jusqu'à CHF 1000.– par personne et au maximum jusqu'à CHF 4000.– par voyage ou famille. Cette indemnité est exclue pour le voyage de retour au domicile.
- B La somme d'assurance limite le total de toutes les prestations pour les sinistres qui surviennent pendant la durée de l'assurance.
- C Les prestations se rapportant aux bagages pour toutes les assurances en cours auprès d'ERV sont limitées à CHF 2000.– par voyage par personne individuelle et à CHF 4000.– par famille.

### 3.6 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) pour des dommages dus à l'usure, à l'autodétérioration, aux influences atmosphériques, à une insuffisance ou à un défaut de nature ou d'emballage des objets assurés;
- b) lors de dommages causés aux choses laissées à la portée d'autrui, sans surveillance, égarées, perdues, que l'on a laissé tomber ou qui ont été détériorées par négligence;
- c) pour l'abandon d'objets laissés sans surveillance, même pour un bref instant, dans un lieu public, hors de portée directe de la personne assurée;
- d) pour les objets dont le mode de conservation n'est pas en adéquation avec leur valeur;
- e) pour les objets dérobés dans un véhicule, un bateau ou une tente non fermée (à clé), en l'absence de traces d'effraction;
- f) pour les objets de valeur laissés dans un véhicule, un bateau ou une tente, ou qui ont été confiés à une compagnie de transport en vue de leur acheminement;
- g) pour les objets laissés sur ou dans des véhicules, des bateaux ou des tentes pendant la nuit (entre 22 heures et 6 heures).

## 4 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier

### 4.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

L'assurance n'est applicable qu'aux personnes qui ont leur domicile légal ou leur lieu de séjour habituel en Suisse et qui n'ont pas encore atteint l'âge de 80 ans. La couverture d'assurance est valable dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, pendant toute la durée de la prestation de voyage réservée (max. 62 jours). La personne assurée est tenue, à la demande et aux frais d'ERV, de se soumettre à tout moment à un examen médical effectué par le médecin-conseil.

### 4.2 Événements et prestations assurés

- A En cas d'accident ou de maladie, ERV prend en charge les frais engagés à l'étranger pour les traitements ambulatoires ou les séjours stationnaires à l'hôpital en division commune, en complément des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA) et en tenant compte des prestations de toute autre assurance complémentaire jusqu'à un maximum de CHF 1 000 000.– par personne pour
- les traitements médicaux nécessaires (y compris les médicaments) prescrits ou exécutés par un médecin/chiropracteur diplômé;
  - les traitements hospitaliers (y compris les frais de pension) ordonnés par un médecin, ainsi que les soins prodigués par le personnel infirmier diplômé pendant la durée du traitement;
  - la première acquisition, la location, le remplacement ou la réparation de moyens auxiliaires médicaux, tels que prothèses, lunettes, appareils auditifs, etc., dans la mesure où ils sont nécessaires à la suite d'un accident et prescrits par un médecin;
  - les frais de sauvetage et de transport médicalement nécessaires, jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche, au maximum 10% de la somme d'assurance.
- B Ces prestations seront prises en compte jusqu'à un délai de 90 jours dépassant la durée d'assurance fixée, à condition que l'événement assuré (maladie ou accident) ait eu lieu pendant la période d'assurance.

### 4.3 Garantie de prise en charge des frais

En cas de frais de traitement très élevés, ERV accorde des garanties de prise en charge des frais (directement à l'hôpital) dans le cadre de cette assurance et en complément des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA), en tenant compte des prestations de toute autre assurance complémentaire pour tous les séjours stationnaires à l'hôpital. ERV n'accorde pas de garanties de prise en charge des frais pour les soins ambulatoires (frais de médecin, de médicaments et de pharmacie).

### 4.4 Accidents non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- les accidents en rapport avec l'accomplissement d'un service dans une armée étrangère;
- les accidents résultant d'une activité professionnelle artisanale;
- les accidents survenant lors de sauts en parachute ou du pilotage d'un aéronef ou d'un engin volant;
- les accidents que la personne assurée subit en tant que passagère d'un aéronef.

### 4.5 Maladies non assurées

L'assurance ne couvre pas:

- les contrôles généraux et les contrôles de routine;
- les symptômes et maladies existant au début de l'assurance, ainsi que leurs séquelles ou complications;
- les maladies consécutives à des mesures médicales de nature prophylactique, thérapeutique ou relevant du diagnostic (p. ex. vaccins, traitements aux rayons) pour autant qu'elles ne soient pas conditionnées par une maladie assurée;
- les affections dentaires et les maladies de la mâchoire;
- les séquelles d'interventions contraceptives ou abortives;
- la grossesse ou l'accouchement ainsi que leurs complications;
- les états de fatigue ou d'épuisement, les troubles nerveux, psychiques ou psychosomatiques.

### 4.6 Autres exclusions

L'assurance ne couvre pas:

- les prestations relatives aux maladies et aux accidents (y compris les symptômes, leurs séquelles ou complications) qui étaient connus avant le début de l'assurance ou du voyage ou qui auraient – théoriquement – pu être diagnostiqués par un médecin dans le cadre d'une consultation. Une aggravation aiguë et imprévisible de l'état de santé en raison d'une affection chronique constitue une exception;
- les déductions ou les franchises des assurances sociales suisses;
- les événements et prestations imputables à une épidémie ou une pandémie;
- la participation à des grèves, troubles et manifestations de tout genre;
- les prestations relatives aux traitements et soins reçus à l'étranger, si la personne assurée s'est rendue dans un pays étranger dans ce but;
- les traitements qui ne sont pas effectués selon des méthodes dont l'efficacité, l'adéquation et le caractère économique sont démontrés scientifiquement (art. 32 et 33 LAMal);
- les réductions de prestations effectuées par d'autres assureurs.

## 5 Aide d'insolvabilité d'une compagnie aérienne ou d'un prestataire

### 5.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

L'assurance est valable dans le monde entier pour toutes les réservations de (énumération exhaustive): vols de ligne, navires de croisière et ferrys, voyages en train, voitures de location, guides, hôtels, appartements de vacances, taxis, installations sportives, événements sportifs et équipements de sport (nommés

ci-après «prestataires»). Elle prend effet dès le paiement intégral de la prestation de voyage et reste en vigueur jusqu'à l'achèvement de celle-ci (durée maximale du voyage: 62 jours).

### 5.2 Événements assurés

ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut pas commencer le voyage réservé ou le poursuivre à la suite de l'insolvabilité du prestataire. L'insolvabilité d'un prestataire désigne l'incapacité de paiement, le dépôt du bilan, la faillite ou la cessation de l'exploitation d'un prestataire pour des raisons financières, sans égard à la durée de cette circonstance.

### 5.3 Prestations assurées

- A Lorsqu'une personne assurée ne peut pas effectuer son voyage, ERV prend en charge l'organisation et les frais de changement de réservation auprès d'un autre prestataire, jusqu'à concurrence des prestations initialement réservées et payées auprès du prestataire en faillite, à l'exception toutefois des frais de dossier et des taxes, jusqu'à la somme assurée, mais au maximum jusqu'à CHF 2000.– par personne.
- B Lorsqu'un sinistre survient au cours du voyage assuré, ERV prend en charge les frais du voyage de retour ou de poursuite du voyage de la personne assurée. Pour le voyage de retour depuis un pays voisin, la personne assurée a droit à un billet de train de première classe, dans la mesure où le voyage de retour ne dépasse pas six heures selon les horaires officiels jusqu'à l'aéroport de domicile. En cas de voyage plus long, la personne assurée a droit à un vol retour en classe économique jusqu'à l'aéroport de domicile selon la réservation. Les prestations sont limitées à la somme assurée, mais au maximum à CHF 2000.– par personne. Lorsque l'événement assuré qui se produit durant le voyage ne concerne pas le voyage de retour au domicile, mais un trajet de poursuite/une étape intermédiaire pour se rendre à une autre destination, ERV prend en charge, sur demande de la personne assurée, les frais du seul trajet de poursuite/de l'étape intermédiaire, dans la mesure où ceux-ci ne dépassent pas les frais pour un retour direct au domicile. Si la personne assurée choisit le trajet de continuation/l'étape intermédiaire, la prestation pour le voyage de retour au domicile s'éteint. Le droit à une prestation ne peut être invoqué qu'une fois par voyage, indépendamment du fait que la personne assurée choisit le voyage de retour direct ou le trajet de continuation.
- C Lorsque plusieurs personnes assurées sont concernées par un seul et même événement, les indemnités dues par ERV sont limitées au montant maximal de CHF 1 000 000.–. Si les revendications dépassent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

### 5.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- lorsque la réservation de la prestation de voyage a été effectuée après l'annonce de la première insolvabilité du prestataire;
- lorsque l'organisateur du voyage, ERV ou la centrale d'alarme n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations selon le ch. 5.3;
- lorsque les vols ont été réservés auprès d'un organisateur tiers (arrangements forfaitaires et charters);
- en cas de faillite de l'organisateur du voyage ou de l'intermédiaire mandaté pour organiser la prestation de voyage.

## 6 Éruptions volcaniques et événements naturels

### 6.1 Dispositions spéciales, étendue territoriale de la couverture, durée de validité

L'assurance est valable dans le monde entier et prend effet au moment du paiement complet du voyage. La couverture d'assurance est valable, indépendamment de la date de la réservation, pendant les 28 derniers jours avant le départ et jusqu'à la fin du voyage réservé (max. 62 jours).

### 6.2 Événements assurés

ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut partir ou ne peut poursuivre sa prestation de voyage réservée pour cause de dommages causés par un événement naturel, s'ils sont survenus après la conclusion de l'assurance.

### 6.3 Prestations assurées

- A Le montant total des prestations d'ERV est limité à un maximum de CHF 2000.– par événement et par personne.
- B Lorsqu'une personne assurée ne peut débuter son voyage, ERV prend en charge
- soit l'organisation et les frais de changement de réservation,
  - soit les frais d'annulation survenus effectivement (à l'exception dans tous les cas des frais de dossier et des taxes).
- C Lorsqu'un sinistre survient au cours du voyage assuré, ERV prend en charge
- soit les frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu en première classe en train et en classe économique en avion,
  - soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage pendant 7 jours au maximum et jusqu'à concurrence de CHF 1500.– par personne.
- D Lorsque plusieurs personnes assurées sont concernées par un seul et même événement, les indemnités dues par ERV sont limitées au montant maximal de CHF 1 000 000.–. Si les revendications dépassent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

### 6.4 Exclusions

Toute prestation est exclue, lorsque l'organisateur du voyage, ERV ou la centrale d'alarme n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations visées au ch. 6.3.

## 7 Retards aériens (correspondance manquée)

### 7.1 Étendue de la couverture, durée de validité

L'assurance est valable dans le monde entier à l'exclusion de l'État de résidence pendant la durée stipulée dans la police d'assurance (durée de voyage maximale: 62 jours).

### 7.2 Événement assuré et prestation

Si une correspondance entre deux vols ne peut être effectuée en raison d'un retard d'au moins trois heures imputable exclusivement à la première compagnie aérienne, ERV assure en plus des prestations de la compagnie aérienne les frais supplémentaires (frais d'hôtel, frais de modification de réservation, frais de téléphone) aux fins de la poursuite du voyage. Cette prestation est limitée à la somme assurée, jusqu'à un maximum de CHF 1000.–.

### 7.3 Exclusions

Les prestations sont exclues si la personne assurée est responsable du retard.

## 8 Glossaire

### A Accident

On entend par accident toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire qui compromet la santé physique, mentale ou psychique ou qui entraîne la mort.

### D Détournement

Vol accompagné de menaces ou d'actes de violence.

### Domicile / État de résidence

L'État de résidence est le pays dans lequel la personne assurée a son domicile légal ou son lieu de séjour habituel ou bien avait son domicile avant le début du séjour assuré.

### E Épidémie

Une épidémie est une maladie qui touche un nombre très élevé de personnes pendant une période et dans une zone géographique restreintes.

### Équipements sportifs

Les équipements de sport sont tous les objets nécessaires à la pratique d'un sport (vélos, vélos électriques, skis, snowboards, armes de chasse, équipements de plongée et de golf, raquettes, planches de paddle, etc.), y compris les accessoires.

### Étranger

Le terme «Étranger» n'inclut pas la Suisse ni le pays dans lequel la personne assurée a son domicile habituel.

### Événement naturel

Phénomène naturel, imprévisible et soudain revêtant un caractère de catastrophe. L'événement causant le dommage est déclenché par des processus géologiques ou météorologiques.

### Expédition

Une expédition est un voyage de découverte ou de recherche scientifique qui dure plusieurs jours dans une région isolée et inexploitée ou une randonnée en montagne à partir d'un camp de base jusqu'à une altitude de plus de 7'000 mètres. Les excursions dans des régions extrêmement isolées comme les deux pôles ou, par exemple, le désert de Gobi, le Sahara, la jungle d'Amazonie ou le Groenland ainsi que l'exploration de cavités souterraines spécifiques en font également partie.

### F Faute grave

La négligence grave est un manquement aux règles élémentaires de la prudence que toute personne raisonnable aurait observées dans la même situation.

### Frais d'annulation

Si le voyageur se retire du contrat, le voyageur perd son droit au prix de voyage convenu. Il peut cependant demander une indemnisation appropriée. Le montant de cette indemnité dépend du prix du voyage après déduction de la valeur des dépenses économisées par le voyageur et de ce qu'il pourra obtenir par une autre utilisation des prestations de voyage.

### I Isolement/quarantaine

L'isolement ou la quarantaine sont des mesures visant à interrompre les chaînes de contamination et, ainsi, à endiguer la propagation d'une maladie infectieuse.

### M Maladie

On entend par maladie toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui n'est pas due à un accident et qui exige un examen ou un traitement médical ou provoque une incapacité de travail.

### Moyens auxiliaires médicaux

On entend par moyens auxiliaires médicaux tous les objets impérativement nécessaires à des fins de traitement ou de consultation (chaises roulantes, prothèses, appareils respiratoires, médicaments sur ordonnance, lunettes de vue, lentilles de contact, etc.).

### Moyens de transport public/aéronefs

Les moyens de transport public/aéronefs sont tous les véhicules aériens, terrestres ou nautiques autorisés pour le transport public de personnes. Ne sont pas considérés comme moyens de transport public les moyens de transport utilisés pour des excursions ainsi que les véhicules de location et les taxis.

### O Objets de valeur

Sont notamment considérés comme des objets de valeur les bijoux réalisés avec du ou en métal précieux, montres, tablettes/ordinateurs portables, composants matériels, matériel photographique, cinématographique et d'enregistrement, accessoires compris. Sont en outre considérés comme objets de valeur les objets dont la valeur à neuf est supérieure à CHF 2000.–.

### Ordre des autorités

Par ordre des autorités, on entend toute directive ou tout décret émis par une autorité officielle en Suisse et à l'étranger (détention, interdiction d'entrée ou de sortie, fermeture des frontières et/ou de l'espace aérien, ordre de quarantaine générale dans une grande partie d'un territoire, p. ex. à l'arrivée à la destination du voyage ou lors du voyage de retour dans l'État de résidence). Il a un caractère obligatoire.

### P Pandémie

Une pandémie est la propagation internationale et globale d'une épidémie.

### Personnes assurées

Les personnes assurées sont les personnes nommément désignées sur l'attestation d'assurance ou sur le reçu de paiement, ou le cercle de personnes décrit dans l'attestation d'assurance.

### Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est la personne qui a conclu un contrat d'assurance avec ERV.

### Prestation de voyage/arrangement

Sont considérées comme prestations/arrangement de voyage notamment la réservation d'un vol, d'un voyage en bateau, en car ou en train, d'un transfert par car de voyage ou d'un autre moyen de transport vers le lieu de villégiature et retour, et/ou la réservation sur place d'une chambre d'hôtel, d'un appartement de vacances, d'un camping-car, d'une péniche habitable ou la location d'un yacht.

### S Sport extrême

Pratique de disciplines sportives exceptionnelles soumettant les personnes concernées à de très fortes contraintes physiques et psychiques. Les classifications en vigueur de la Suva notamment sont déterminantes.

### Suisse

L'étendue de la couverture Suisse inclut la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

### T Terrorisme

Est considéré comme terrorisme, tout acte ou menace de violence perpétré pour des motifs politiques, religieux, ethniques, idéologiques ou similaires. L'acte ou la menace de violence est de nature à répandre la peur ou la terreur au sein d'une population ou d'une partie de celle-ci ou à exercer une influence sur un gouvernement ou les institutions d'un État.

### Troubles de tout genre

Actes de violence contre des personnes ou des biens à l'occasion d'un attroupelement, d'une bagarre ou d'une émeute.